

Annecy , le 8 octobre 2009

Région Rhône-Alpes
Monsieur Bernard SOULAGE
Vice-président délégué aux transports, déplacements et infrastructures
78 route de Paris - BP 19 - 69751 Charbonnières-les-Bains Cedex

Monsieur le Vice-Président,

Suite à de nombreux retours concomitants, nous nous permettons par la présente d'attirer votre attention sur la situation chronique vécue par les voyageurs en gare de Genève Eaux-Vives. En effet, un certain nombre de dysfonctionnements perturbent le bon usager du TER :

- **Des achats des billets hasardeux.** Le guichet est fermé aux heures de pointe (9h-18h) et le seul automate en place (type Adam's) n'accepte que les pièces suisses et ne rend pas la monnaie. Les voyageurs sont souvent obligés de s'adresser au contrôleur du train, qui est souvent menaçant du fait de monter sans titre de transport et surtout, qui n'accepte que les euros. Ainsi, les voyageurs de cette gare ne savent jamais de quelle devise ils devront se munir pour acheter un billet. Mais le plus pénalisant est l'impossibilité des conducteurs d'autocars TER de vendre des billets et par là même les refus de transport aux voyageurs sans billet. Encore cet été, nombre de voyageurs, souvent non-francophones, désemparés, ont dû retraverser la ville pour se rendre à la gare routière voire de faire appel à un taxi.
- **Une signalétique défaillante et non traduite.** Où prendre le TER ? Les indications d'accès au quai sont sommaires, l'affichage des horaires est trop petit (simple impression de fiches horaires) et la signalisation de l'endroit où prendre le car inexistante. Par exemple, les cars GLCT sont indiqués au départ de la gare des Eaux-Vives alors qu'ils partent en fait de la gare routière. Pour emprunter ces cars, il faut avoir un abonnement de travail TER Annecy-Genève sinon vous êtes refusés avec un billet SNCF classique. Tout cela est beaucoup trop compliqué. Enfin le point de départ des cars TER des Eaux-Vives n'est pas matérialisé. Selon l'occupation devant la gare par les véhicules TPG, le car TER s'arrête différemment. Pour les langues, Genève est une ville internationale, fréquentée par beaucoup d'Anglais, d'Américains et de Japonais, 2^{ème} ville d'un pays où 80% de la population est germanophone. Là encore, nombre de touristes sont désorientés par une information seulement disponible en français. C'était le cas le 4 août dernier où 8 touristes attendaient un train depuis 11h du matin, pour finalement prendre un car à 13h48. Cela est d'autant plus pénalisant en cas de situation perturbée. Les affiches d'information en cas de suppression ou de transfert par car doivent être aussi en anglais et en allemand.

Association membre de




Association Rail Dauphiné Savoie Léman
Décl. pref. n° 0381033955 - Branche Usagers de l'AEDTF
Siège : Rue de la Libération 12 / FR-38610 GIERES
www.ardsl.org

- **Des situations perturbées fréquentes et peu gérées.** Pour bien illustrer, prenons le cas de la soirée du 4 août dernier. 19h : la salle d'attente est pleine de pendulaires et de touristes non-francophones. A 19h15, M. Sarzier de la SNCF arrive pour inviter les usagers à prendre un car à la place du train, qui sera complet et qui partira à 19h20. Le 2^{ème} car est prévu pour 20h02. M. Sarzier étant entre-temps parti, le départ de ce 2^{ème} car prend du retard et dans la confusion complète part finalement vers 20h50 pour Annemasse. Arrivés enfin à Annemasse à 21h14, les voyageurs du 2^{ème} car retrouvent ceux du 1^{er} car la correspondance train pour Evian n'avait pas attendu. Les touristes à destination de St-Gervais et Chamonix ont finalement pu emprunter un train en provenance de Lyon –qui lui aussi avait du retard. Un de nos membres est ainsi arrivé à Sallanches à 22h48 et a ainsi mis près de 4 heures pour effectuer 67 km.

La conséquence de ces dysfonctionnements chroniques est un discrédit toujours plus croissant du mode ferroviaire entre Genève et la Haute-Savoie. Les pendulaires sont incités à reprendre leur voiture et les touristes à emprunter nombre de minibus privés (souvent immatriculés au Royaume-Uni) qui les amènent directement dans les stations de Haute-Savoie pour une somme comprise en 50 et 150 € le trajet.

Alors que la Haute-Savoie accueille chaque année 15 millions de touristes et que l'aéroport de Genève est à moitié fréquenté par des personnes à destination de la France « voisine », le report vers le mode routier est de plus en plus massif devant les faiblesses des prestations ferroviaires du TER. Ceci est bien sûr contraire aux démarches de développement durable dont la Région est pourtant favorable, contraire à l'esprit du Grenelle de l'Environnement et contribue aux saturations de pollution dans la Vallée de l'Arve (CO₂ et Ozone).

La gare des Eaux-Vives est une porte d'entrée touristique de Rhône-Alpes. C'est le 1er contact qu'ont les touristes étrangers avec la France et Rhône-Alpes d'où l'importance de la qualité de l'accueil et de l'information trilingue français, anglais, allemand.

Nous vous remercions, Monsieur le Vice-Président, de bien vouloir considérer ses dysfonctionnements, pourtant plusieurs fois évoqués en comité de ligne, pour y apporter des réponses précises et tangibles sur les usagers du TER.

Dans l'attente, nous vous prions de recevoir l'expression de nos salutations les meilleures.

Lionel Brasier
Secrétaire AEDTF et ARDSL
Secrétaire FNAUT Rhône-Alpes
Coordinateur ARDSL Haute-Savoie

Copies : Transferis, SNCF, Etat de Genève.

Association membre de



ardsl
association rail dauphiné savoie léman

Association Rail Dauphiné Savoie Léman
Décl. pref. n° 0381033955 - Branche Usagers de l'AEDTF
Siège : Rue de la Libération 12 / FR-38610 GIERES
www.ardsl.org